

# PERSEPSI ANGGOTA TERHADAP KEBERADAAN KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH BMT UGT SIDOGIRI DESA KUALA DUA

Suharni, Bambang, Okianna

Program Studi Pendidikan Ekonomi Bidang Keahlian Koperasi FKIP Untan

Email:Suharni.365@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi anggota terhadap keberadaan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua. Bentuk penelitian yang digunakan adalah studi survei. Dengan Ketua cabang Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua sebagai narasumber dan 57 anggota sebagai responden. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan tujuan untuk memaparkan secara objektif mengenai persepsi anggota terhadap keberadaan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua. Menggunakan alat pengumpul data yaitu adalah teknik komunikasi langsung, teknik komunikasi tidak langsung, teknik studi documenter, wawancara, kuisioner/angket, dan lembar catatan. Sedangkan pengolahan datanya adalah melakukan analisis angket. Hasil tersebut menyatakan bahwa persepsi anggota terhadap keberadaan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri adalah positif artinya keberadaan koperasi tersebut diakui dan memberikan kontribusi positif terhadap anggota serta memiliki tata letak yang strategis.

**Kata Kunci :Keberadaan koperasi, Persepsi Anggota**

**Abstract:** This study aims to determine the perceptions of members of the existence of Islamic Financial Services Cooperative BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua. Form of research is the study survey. With the Chairman of the Cooperative branch of Islamic Financial Services BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua as resource and 57 members as respondents. The method used is descriptive method with the aim to describe objectively about the perception of the existence of members of the Cooperative Financial Services Sharia BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua. Using a data collection tool that is direct communication technique, the technique of indirect communication, techniques of documentary studies, interviews, questionnaires/questionnaire, and a notepad. While processing the data is to analyze the questionnaire. The results stated that the perception of the existence of members of the Cooperative Financial Services Sharia BMT UGT Sidogiri is positive it means the existence of cooperatives is recognized and make a positive contribution to the members and has a strategic layout.

**Keywords : Cooperative Presence, Member Perception**

Pada saat ini, telah banyak kita temui berbagai usaha yang dilakukan oleh masyarakat yang ada disekitar kita demi memenuhi kebutuhan hidupnya, baik berdagang, bertani maupun dengan berprofesi sebagai nelayan. Namun sering pula kita temui bahwa masih adanya masyarakat yang mengalami kesulitan-kesulitan untuk mencukupi kebutuhan primer maupun sekunder, terutama masyarakat kecil atau golongan menengah kebawah. Yang menjadi penyebab utama dari permasalahan tersebut adalah kurangnya modal yang dimiliki oleh masyarakat guna untuk menunjang usaha-usaha yang dilakukan oleh masyarakat.

Dengan adanya kondisi seperti diatas menginspirasi beberapa kalangan masyarakat untuk mendirikan sebuah usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan atau koperasi agar dapat menjadi solusi dalam masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Dimana koperasi merupakan badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, social, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi (UU No.17 tahun 2012 Pasal 1 ayat 1). Seperti yang tercantum juga di dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1 menyatakan bahwa “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.” Badan usaha yang sesuai dengan pernyataan diatas, salah satu diantaranya adalah koperasi.

Berdasarkan fungsi dan peranan koperasi diatas maka koperasi merupakan wadah perekonomian rakyat yang mempunyai tujuan untuk memperbaiki taraf hidup anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Koperasi sebagai salah satu lembaga ekonomi dapat bergerak diberbagai bidang yang diimplementasikan ke dalam bentuk, seperti unit-unit usaha yang dijalankan dengan mengutamakan kepentingan anggota. Salah satu bentuk koperasi yang berkembang dimasyarakat adalah koperasi simpan pinjam, Menurut Hendrojogi (dalam Winda, 2010:2), koperasi simpan pinjam : “Bertujuan untuk memberi kesempatan kepada anggota-anggotanya untuk menyimpan dan meminjam uang.” Koperasi yang didirikan oleh beberapa kalangan masyarakat tersebut diberi nama Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Kalimantan Barat. Menurut Mohammad Hatta (dalam Ign. Sukamdiyo 1999:4) menyebutkan bahwa “Koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong menolong.” Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa koperasi adalah suatu organisasi yang bersifat otonom yang berada dilingkungan sosial ekonomi yang merumuskan tujuan bersama-sama untuk kepentingan bersama secara kekeluargaan.

Dari pengertian koperasi yang dikemukakan, bahwa koperasi diakui dapat memberikan kontribusi yang cukup berarti dalam pembangunan ekonomi, sosial, dan politik. Memasuki era baru yang mengarah pada dunia perekonomian. Koperasi diyakini cukup mampu beradaptasi sejajar dengan pelaku ekonomi lainnya karena koperasi adalah suatu organisasi yang bersifat swadaya dengan memiliki tujuan ekonomi dan sosial bagi para anggotanya yang mana sebagai pemilik juga sebagai pengguna jasa koperasi tersebut. Terbentuknya suatu koperasi karena adanya suatu kepentingan dari para anggotanya, artinya dengan menjadi anggota koperasi, para anggota berhak mendapatkan keberadaan terbaik

oleh karena itu melihat dari sudut pandang dari koperasi tersebut hak dan kewajiban anggota harus diutamakan, sehingga koperasi benar-benar dapat memberikan perannya sebagai koperasi. Menurut M. Iskandar Soesilo (2008:10) mengatakan bahwa peran koperasi adalah sebagai berikut: (1) Wadah meningkatkan taraf hidup dan ketangguhan berdaya saing para anggota koperasi dan masyarakat di lingkungannya, (2) Bagian integral dari sistem ekonomi, (3) Pelaku strategis dalam sistem ekonomi rakyat, (4) Wadah pencerdasan anggota dan masyarakat di lingkungannya.

Mengenai keanggotaan koperasi sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam UU No.17 Tahun 2012 pada Pasal 26 yaitu anggota koperasi merupakan pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi dan keanggotaan koperasi dicatat dalam buku daftar anggota serta keanggotaan koperasi bersifat terbuka bagi semua yang bisa dan mampu menggunakan jasa koperasi dan bersedia menerima tanggung jawab keanggotaan. Oleh karena itu setiap warga negara Indonesia pada dasarnya memiliki hak untuk menjadi anggota koperasi.

Sementara itu Secara etimologis syariah berasal dari bahasa arab Syara'a yang bermakna sesuatu yang dibuka secara lebar padanya. Kata ini kemudian dikonotasikan oleh bangsa arab menjadi jalan lurus yang harus diikuti. Makna syariah memang bermacam-macam banyak ahli agama islam, yang memaknainya secara berbeda. Pada akhirnya para ulama menggunakan istilah syariah yang dapat langsung dipahami sebagai tradisi yang telah disepakati bersama. Dan Secara harfiah/Lughawi, Baitulmaal berarti rumah dana, dan baitul tamwil berarti rumah usaha. Baitulmaal berkembang pesat pada abad pertengahan, baitulmaal berfungsi sebagai pengumpul dana dan men-tasyaruf-kan untuk kepentingan sosial, sedangkan baitul tamwil merupakan lembaga bisnis yang bermotif keuntungan (laba). Jadi, baitulmaal wa tamwil madalah lembaga yang bergerak di bidang sosial, sekaligus juga bisnis yang mencari keuntungan. Adapun tujuan dan perbedaannya dengan lembaga lain yaitu BMT merupakan lembaga yang berbadan hukum koperasi, dan secara otomatis di bawah pembinaan Departemen Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. Dan bertujuan meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Sementara menurut Kotler (2002:198) "Persepsi adalah proses yang digunakan oleh seorang individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti." Menurut Mowen dan Minor (2002:82) "Persepsi merupakan proses dimana individu diekspos untuk menerima informasi, memperhatikan informasi tersebut, dan memahaminya." Menurut Slameto (2008:863) "Persepsi adalah proses menyangkut masuknya pesan atau informasi keadaan otak manusia. Melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan itu dilakukan lewat indranya yaitu indra penglihatan, pendengar, peraba, perasa, dan pencium." Menurut J. Supranto dan H. Nandan Limakrisna (2011:165) bahwa "Persepsi merupakan proses bagaimana rangsangan atau stimulus-stimulus di seleksi diorganisasi dan diinterpretasikan atau diberi nama/arti." Sedangkan menurut Leon Schiffman Dan Leslie Lazar Kanuk (2008:136), "Persepsi adalah proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan stimuli ke

dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia.” Dengan demikian persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, menginterpretasikan terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang integral dalam individu.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia keberadaan diartikan sebagai eksistensi, yang berarti menjelaskan tentang penilaian ada atau tidak adanya pengaruh terhadap keberadaan organisasi/individu tersebut. Sementara itu menurut Karl Jaspers (dalam Winda, 2010:10) “eksistensi sebagai pemikiran manusia yang memanfaatkan dan mengatasi seluruh pengetahuan objektif”. Eksistensi merupakan acuan pembuktian jati diri bahwa kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan seseorang/organisasi dapat berguna dan mendapat nilai yang positif oleh orang lain.

Dengan demikian keberadaan suatu organisasi dapat dilihat melalui beberapa aspek diantaranya penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok terhadap masyarakat. Salah satu yang menjadi tolak ukur untuk menentukan organisasi tersebut baik adalah organisasi tersebut telah diakui keberadaannya oleh masyarakat lingkungan setempat. Sementara menurut Rambat Lupioad dan A Hamdani (2006:92) mengatakan bahwa “Lokasi yaitu keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan staffnya akan ditempatkan.” Jadi, lokasi koperasi adalah dimana koperasi harus bermarkas dan melakukan operasi atau kegiatannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian keberadaan dalam penelitian ini adalah adanya kontribusi positif yang diberikan oleh Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri terhadap masyarakat sementara lokasi unit pelayanan berada di Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.

Untuk mempersempit penelitian maka penulis akan membahas mengenai keberadaan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Kuala Dua yang merupakan salah satu cabang yang berada di Kabupaten Kubu Raya Kecamatan Sei Raya, yang mulai beroperasi semenjak tahun 2012 dan terletak di Jl. KH. Abdurahman Wahid, Desa Kuala Dua Kecamatan Sui Raya Kabupaten Kubu Raya. Seperti lembaga keuangan pada umumnya, dari tahun ke tahun Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua mengalami peningkatan pada jumlah anggotanya.

## **METODE**

Secara umum penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan bentuk penelitiannya adalah studi survie. Dalam penelitian ini dengan populasi 565 anggota aktif dan sampel 57 anggota aktif. Adapun data dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif yang merupakan hasil analisis data angket dan hasil wawancara yang dapat diperoleh melalui anggota koperasi dan Ketua Cabang Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian untuk menyampaikan sebuah informasi. Yang menjadi sumber data pada penelitian ini adalah responden dan narasumber. Responden dalam

penelitian ini yaitu anggota aktif Koperasi. Narasumber dalam hal ini yaitu orang yang bisa memberikan informasi lisan tentang sesuatu yang dibutuhkan oleh peneliti. Narasumber dalam penelitian ini adalah Ketua Cabang Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidiogiri Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi tidak langsung, teknik wawancara dan teknik dokumentasi.

Prosedur dalam penelitian ini terdiri dari 3 tahap, yaitu: 1) tahap persiapan, 2) tahap pelaksanaan, 3) tahap akhir.

#### **Tahap Persiapan**

Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap persiapan, antara lain: (1) melakukan pra riset di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya melalui pengamatan dan mengumpulkan data-data sementara, (2) wawancara kepada Ketua Cabang Koperasi Jasa Keuangan Syariah Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.

#### **Tahap Pelaksanaan**

(1) Melaksanakan riset dengan menyebarkan angket kepada respondensi, (2) melakukan survei ketika para karyawan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya melayani anggota, (3) melakukan wawancara mendalam kepada ketua cabang Koperasi Jasa Kuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.

#### **Tahap Akhir**

- a. Menyajikan data yang diperoleh dari lembar kuisioner/angket
- b. Analisis data hasil angket dan hasil wawancara
- c. Memberi kesimpulan berdasarkan rumusan masalah.
- d. Menyusun laporan penelitian

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil Penelitian**

Untuk membuktikan penelitian ini, maka terlebih dahulu perlu adanya pengolahan data yang terkumpul secara objektif melalui perhitungan persentase. Sebelum data dianalisis terlebih dahulu diolah melalui suatu proses. Adapun proses pengolahan data yang digunakan penulis seperti yang dikemukakan oleh Riduwan (2010:15) dengan menggunakan rumus:

$$\text{Persentase A} = \frac{\sum A}{N} \times 100\%$$

$$\text{Persentase B} = \frac{\sum B}{N} \times 100\%$$

$$\text{Persentase C} = \frac{\sum C}{N} \times 100\%$$

$$\text{Persentase D} = \frac{\sum D}{N} \times 100\%$$

Setiap alternative jawaban memiliki skor masing-masing, sebagai berikut:

1. Alternative jawaban A diberi skor 4
2. Alternative jawaban B diberi skor 3
3. Alternative jawaban C diberi skor 2
4. Alternative jawaban D diberi skor 1

### **Persepsi Anggota Terhadap Keberadaan (Tata Letak/Lokasi) Koperasi**

1. Tanggapan anggota terhadap keberadaan (tata letak/lokasi) unit koperasi Jasa Keuangan Syariah Desa Kuala Dua, dari 57 orang anggota terdapat 33 anggota atau 58% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat strategis, kemudian 23 anggota atau 40% anggota memilih alternative jawaban b yaitu strategis, 1 anggota atau 2 % anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang strategis dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat tata letak/ lokasi unit pelayanan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua tergolong sangat strategis.
2. Tanggapan anggota terhadap keberadaan (tata letak/lokasi) unit koperasi Jasa Keuangan Syariah Desa Kuala Dua, dari 57 orang anggota terdapat 26 anggota atau 46% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat nyaman, kemudian 24 anggota atau 42% anggota memilih alternative jawaban b yaitu nyaman, 7 anggota atau 12 % anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang nyaman dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat tata letak/ lokasi unit pelayanan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua tergolong sangat nyaman.

### **Persepsi Anggota Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi**

1. Tanggapan anggota terhadap kinerja karyawan koperasi dalam memberikan pelayanandari 57 orang anggota terdapat 26 anggota atau 46% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 28 anggota atau 49% , anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 3 anggota atau 5 % anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat kinerja karyawan koperasi dalam memberikan pelayanan terhadap anggota tergolong baik.
2. Tanggapan anggota terhadap kinerja karyawan dalam mengatur manajemen koperas, dari 57 orang anggota terdapat 22 anggota atau 38% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 30 anggota atau 53% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 5 anggota atau 9% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat kinerja karyawan dalam mengatur manajemen koperasi tergolong baik.
3. Tanggapan anggota terhadap kinerja karyawan koperasi dalam mengelola uang anggota, dari 57 orang anggota terdapat 28 anggota atau 49% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 27 anggota atau 47% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 2 anggota atau 4 % anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat kinerja karyawan koperasi dalam mengelola uang anggota tergolong sangat baik.

4. Tanggapan anggota terhadap upaya karyawan koperasi dalam meyakinkan masyarakat, dari 57 orang anggota terdapat 17 anggota atau 30% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 33 anggota atau 58% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 7 anggota atau 12 % anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat upaya karyawan koperasi dalam meyakinkan masyarakat sekitar untuk menjadi anggota tergolong baik.
5. Tanggapan anggota terhadap kinerja karyawan koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan anggota, dari 57 orang anggota terdapat 17 anggota atau 30% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 36 anggota atau 63% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 3 anggota atau 5 % anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan 1 anggota atau 2% memilih alternative jawaban d atau tidak baik. Dari perhitungan yang didapat kinerja karyawan koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan anggota tergolong baik.
6. Tanggapan anggota terhadap kedisiplinan karyawan koperasi dalam kehadiran ,dari 57 orang anggota terdapat 22 anggota atau 39% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat disiplin, kemudian 28 anggota atau 49% anggota memilih alternative jawaban b yaitu disiplin, 7 anggota atau 12% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang disiplin dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat kedisiplinan karyawan koperasi dalam kehadirannya di unit pelayanan koperasi tergolong baik.

#### **Persepsi Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Koperasi**

1. Tanggapan anggota terhadap ketepatan waktu karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota, dari 57 orang anggota terdapat 21 anggota atau 37% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 32 anggota atau 37% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 3 anggota atau 5 % anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan 1 anggota atau 2% memilih alternative jawaban d atau tidak baik. Dari perhitungan yang didapat ketepatan karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota tergolong baik.
2. Tanggapan anggota terhadap ketepatan karyawan koperasi dalam memberikan pelayanan, dari 57 orang anggota terdapat 15 anggota atau 26% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 38 anggota atau 67% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 4 anggota atau 7% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat ketepatan waktu karyawan koperasi dalam memberikan pelayanan tergolong baik.
3. Tanggapan anggota terhadap pemberlakuan ketepatan waktu dalam pengembalian pinjaman, dari 57 orang anggota terdapat 24 anggota atau 42% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat setuju, kemudian 31 anggota atau 54% anggota memilih alternative jawaban b yaitu setuju,

- 2 anggota atau 4% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang setuju dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat pemberlakuan ketepatan waktu dalam pengembalian pinjaman oleh anggota tergolong baik.
4. Tanggapan anggota terhadap kepercayaan anggota, dari 57 orang anggota terdapat 27 anggota atau 47% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 28 anggota atau 49% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 2 anggota atau 4% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat kepercayaan anggota tergolong baik.
  5. Tanggapan anggota terhadap perkembangan koperasi, dari 57 orang anggota terdapat 25 anggota atau 44% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 29 anggota atau 51% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 3 anggota atau 5% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat perkembangan koperasi tergolong baik.
  6. tanggapan anggota terhadap pengarahan oleh karyawan koperasi, dari 57 orang anggota terdapat 25 anggota atau 44% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 26 anggota atau 46% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 6 anggota atau 10% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat pengarahan oleh karyawan koperasi tergolong baik.
  7. Tanggapan anggota terhadap keramahan atas layanan karyawan koperasi, dari 57 orang anggota terdapat 34 anggota atau 59% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 21 anggota atau 37% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 2 anggota atau 4% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat keramahan atas layanan oleh karyawan koperasi tergolong sangat baik.
  8. Tanggapan anggota terhadap tegur sapa oleh karyawan koperasi, dari 57 orang anggota terdapat 23 anggota atau 40% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 33 anggota atau 58% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 1 anggota atau 2% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat tegur sapa oleh karyawan koperasi kepada anggota tergolong baik.
  9. tanggapan anggota terhadap sikap karyawan koperasi kepada calon anggota, dari 57 orang anggota terdapat 24 anggota atau 42% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 32 anggota atau 56% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 1 anggota atau 2% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan



yang didapat sikap karyawan koperasi kepada calon anggota tergolong baik.

10. Tanggapan anggota terhadap keramahan sikap karyawan koperasi dalam menanggapi permasalahan, dari 57 orang anggota terdapat 26 anggota atau 46% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian anggota 26 atau 46% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 4 anggota atau 7% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan 1 anggota atau 1% memilih alternative jawaban d atau tidak baik. Dari perhitungan yang didapat keramahan sikap karyawan koperasi dalam menanggapi permasalahan misalnya anggota yang mengalami kredit macet tergolong sangat baik.
11. Tanggapan anggota terhadap sikap karyawan koperasi dalam menanggapi komentar, dari 57 orang anggota terdapat 24 anggota atau 42% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 30 anggota atau 53% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 3 anggota atau 5% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat sikap pengurus sikap karyawan koperasi dalam menanggapi komentar tergolong baik.
12. Tanggapan anggota terhadap penyampaian informasi oleh karyawan koperasi, dari 57 orang anggota terdapat 30 anggota atau 53% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 25 anggota atau 44% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 2 anggota atau 3% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat penyampaian informasi oleh karyawan koperasi tergolong sangat baik.
13. Tanggapan anggota terhadap penyelesaian masalah oleh karyawan koperasi, dari 57 orang anggota terdapat 21 anggota atau 37% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 33% anggota atau 37% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 3 anggota atau 5% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat penyelesaian masalah oleh karyawan koperasi tergolong baik.
14. Tanggapan anggota terhadap hubungan komunikasi antara karyawan koperasi, pengurus dengan anggota, dari 57 orang anggota terdapat 23 anggota atau 40% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 32 anggota atau 56% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 2 anggota atau 4% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat hubungan komunikasi antara karyawan koperasi, pengurus dengan anggota tergolong baik.
15. Tanggapan anggota terhadap kondisi ruang tunggu di unit pelayanan koperasi, dari 57 orang anggota terdapat 29 anggota atau 51% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat baik, kemudian 22 anggota

atau 38% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik, 6 anggota atau 11% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang baik dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat kondisi ruang tunggu unit pelayanan koperasi tergolong sangat baik.

16. Tanggapan anggota terhadap kelengkapan fasilitas yang tersedia di unit pelayanan koperasi, dari 57 orang anggota terdapat 14 anggota atau 24% anggota memilih alternative jawaban a yaitu sangat lengkap, kemudian 38 anggota atau 67% anggota memilih alternative jawaban b yaitu lengkap, 5 anggota atau 9% anggota memilih alternative jawaban c yaitu kurang lengkap dan alternative jawaban d tidak ada yang memilih atau 0%. Dari perhitungan yang didapat kelengkapan fasilitas yang tersedia di Unit pelayanan koperasi tergolong baik.

Berdasarkan pendapat anggota di atas membuktikan bahwa keberadaan serta kualitas pelayanan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri dikategorikan baik, Karena dilihat dari hasil analisis tersebut anggota koperasi memilih alternative jawaban b yaitu baik dari aspek segala usaha untuk memenuhi kepuasan anggota serta berkontribusi positif.

### **Hasil Wawancara**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya dengan pertanyaan terlampir diperoleh data sebagai berikut:

1. Bagaimakah tanggapan anggota dalam menilai koperasi?

Jawab:

Secara umum respon masyarakat sekitar positif, karena pihak koperasi mengutamakan melakukan pelayanan yang super extra, dengan cara menerapkan system jumpat bola yaitu pihak koperasi mendatangi kerumah anggotanya masing-masing bagi yang ingin menabung atau membayar pinjaman, dengan cara tersebutlah yang telah membuat masyarakat sekitar tertarik dengan koperasi tersebut.

2. Bagaimana partisipasi anggota dalam pembayaran simpanan?

Jawaban :

Seperti yang telah dikatakan bahwa pihak koperasilah yang datang menjemput tabungan atau simpanan, maka dapat dikatakan bahwa para anggota aktif dalam melakukan simpanan.

3. Apa saja kendala-kendala atau permasalahan yang dihadapi oleh pihak Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Kuala Dua dalam melayani kebutuhan para anggota?

Jawab:

Pada awal berdirinya koperasi kendala yang dihadapi yaitu pada saat memperkenalkan koperasi untuk menarik perhatian dan kepercayaan masyarakat sekitar untuk menjadi anggota, namun setelah adanya satu atau dua orang menjadi anggota maka anggota tersebut bercerita kepada para tetangga, dan masyarakat sekitar menjadi tahu serta tertarik dengan

pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi yang bersifat full service, seperti jika ada anggota yang ingin mengambil tabungan atau meminjam, maka anggota tersebut cukup dengan menelpon salah satu karyawan koperasi, maka pihak koperasi akan datang ke alamat anggota tersebut, dengan membawa sejumlah uang yang dibutuhkan oleh anggota tersebut. Jadi untuk kendala lainnya saat ini dapat dikatakan belum ada, seperti berupa complain dari anggota mengenai pelayanan yang telah diberikan atau yang lainnya.

4. Upaya apa yang dilakukan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Kuala Dua untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam pembayaran simpanan anggota?

Jawab:

Perbedaan antara koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri ini dengan koperasi lain yaitu jika ada anggota yang mengalami simpanan macet atau kredit macet maka pihak koperasi akan menyelesaikan secara kekeluargaan atau dengan musyawarah dan dilihat dari kondisi anggota tersebut. Jika masih ada kesanggupan untuk membayar maka akan dilakukan akad/perjanjian baru secara kekeluargaan serta menyesuaikan dengan kemampuan anggota tersebut, dan pihak koperasi selama ini belum pernah melakukan eksekusi kepada anggota yang mengalami kemacetan.

5. Bagaimana partisipasi anggota dalam rapat anggota?

Jawab:

Mengenai kehadiran anggota pada saat rapat, Alhamdulillah kuota selalu terpenuhi yaitu anggota yang hadir selalu diatas 50%, dan beberapa dari anggota yang tidak dapat hadir tersebut dikarenakan lokasi atau jarak antara rumah dengan tempat pertemuan untuk diadakan rapat anggota itu sangat jauh.

6. Upaya apa yang dilakukan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Kuala Dua untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam rapat anggota?

Jawaban:

Untuk meningkatkan partisipasi anggota pada saat rapat maka pihak koperasi memberikan dooprise khusus bagi yang hadir dengan memberikan kupon undian pada awal kedatangan, serta mengocok undian pada saat akhir acara. Dan hadiah yang ditawarkan cukup bervariasi seperti motor, televise ,kulkas, ricekocker dan cara tersebut berhasil menarik minat anggota untuk hadir saat Rapat Anggota.

7. Menurut Bapak bagaimanakah kualitas pelayanan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Kuala Dua kepada para anggota pada saat ini, apakah sudah baik atau belum?

Jawab:

Jika dilihat karena selama ini tidak ada complain dari anggota kualitas pelayanan koperasi dapat dikatakan baik karena para anggota merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi, yaitu jika ada yang ingin mengambil tabungan maka diantar, dan jika ada yang manabung dijemput.

8. Bagaimana standar minimal pelayanan Kopersai Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya?

Jawab:

Pihak koperasi tidak memberi target tertentu dalam hal pelayanan karena bagi kami bahwa setiap anggota atau tamu yang datang keunit pelayanan adalah raja yang harus dilayani dengan semaksimal mungkin dan pihak koperasi berusaha untuk membuat para anggota merasa senang dan puas.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi anggota terhadap keberadaan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua sejauh ini mendapat tanggapan positif dari anggota dan tata letak atau lokasi unit pelayanan dinilai sangat strategis karena terletak di jalan utama Desa Kuala Dua. Hal ini dibuktikan dengan terdapat 23 anggota atau 40% anggota memilih alternative jawaban b yaitu strategis, dan 24 anggota atau 42% anggota memilih alternative jawaban b yaitu nyaman,
2. Persepsi anggota terhadap kinerja karyawan koperasi dari segi kemampuan karyawan dalam mengelola koperasi serta kedisiplinan dari 57 responden menilai baik dengan memilih alternative b yaitu baik. Hal ini dibuktikan dengan:
  - a. tanggapan anggota terhadap kinerja karyawan koperasi dalam memberikan pelayanan yaitu terdapat 28 anggota atau 49% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
  - b. tanggapan anggota terhadap kinerja karyawan dalam mengatur manajemen koperasi yaitu terdapat 30 anggota atau 53% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
  - c. tanggapan anggota terhadap kinerja karyawan koperasi dalam mengelola uang anggota yaitu terdapat 27 anggota atau 47% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
  - d. tanggapan anggota terhadap upaya karyawan koperasi dalam meyakinkan masyarakat yaitu anggota terdapat 33 anggota atau 58% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
  - e. tanggapan anggota terhadap kinerja karyawan koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan anggota yaitu 36 anggota atau 63% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
  - f. tanggapan anggota terhadap kedisiplinan karyawan koperasi dalam kehadiran yaitu terdapat 28 anggota atau 49% anggota memilih alternative jawaban b yaitu disiplin.
3. Persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (tanggapan atau kepedulian), *Assurance* (jaminan kepastian), *Emphaty* (empati), *Tangible* (berwujud), dari 57 responden menilai baik dengan memilih alternative jawaban b yaitu baik. Hal ini dibuktikan dengan:

- a. tanggapan anggota terhadap ketepatan waktu karyawan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota yaitu terdapat 32 anggota atau 37% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- b. tanggapan anggota terhadap ketepatan karyawan koperasi dalam memberikan pelayanan yaitu 38 anggota atau 67% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- c. tanggapan anggota terhadap pemberlakuan ketepatan waktu dalam pengembalian pinjaman yaitu terdapat 31 anggota atau 54% anggota memilih alternative jawaban b yaitu setuju.
- d. tanggapan anggota terhadap kepercayaan anggota yaitu terdapat 28 anggota atau 49% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- e. tanggapan anggota terhadap perkembangan koperasi yaitu 29 anggota atau 51% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- f. tanggapan anggota terhadap pengarahan oleh karyawan koperasi yaitu 26 anggota atau 46% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- g. tanggapan anggota terhadap keramahan atas layanan karyawan koperasi yaitu 21 anggota atau 37% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- h. tanggapan anggota terhadap tegur sapa oleh karyawan koperasi yaitu 33 anggota atau 58% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- i. tanggapan anggota terhadap sikap karyawan koperasi kepada calon anggota yaitu 32 anggota atau 56% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- j. tanggapan anggota terhadap keramahan sikap karyawan koperasi dalam menanggapi permasalahan yaitu anggota 26 atau 46% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- k. tanggapan anggota terhadap sikap karyawan koperasi dalam menanggapi komentar yaitu 30 anggota atau 53% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- l. tanggapan anggota terhadap penyampaian informasi oleh karyawan koperasi yaitu 25 anggota atau 44% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- m. tanggapan anggota terhadap penyelesaian masalah oleh karyawan koperasi yaitu 32 anggota atau 56% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- n. tanggapan anggota terhadap hubungan komunikasi antara karyawan koperasi, pengurus dengan anggota yaitu 32 anggota atau 56% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- o. tanggapan anggota terhadap kondisi ruang tunggu di unit pelayanan koperasi yaitu 22 anggota atau 38% anggota memilih alternative jawaban b yaitu baik.
- p. tanggapan anggota terhadap kelengkapan fasilitas yang tersedia di unit pelayanan koperasi yaitu 38 anggota atau 67% anggota memilih alternative jawaban b yaitu lengkap.

## **Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang akan peneliti sampaikan adalah:

1. Bagi pihak Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya melakukan pendekatan dengan menjalin komunikasi yang baik dengan anggota dengan menanyakan keluhan atau permasalahan yang dihadapi oleh anggota.
2. Bagi pihak Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya perlu adanya sarana baru seperti perluasan lahan parkir.
3. Bagi pihak Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT UGT Sidogiri Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya sebaiknya lebih meningkatkan 5S, salam, senyum, sapa, sopan dan santun kepada para anggota koperasi.

## DAFTAR RUJUKAN

- H.Abdul Manan. (2012). **Hukum Ekonomi Syariah**. Jakarta: Kencana
- Hadari Nawawi. (2012). **Metode Penelitian Bidang Sosial**. Yogyakarta: Gajahmada University
- [Http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2216983-pemilihan-letak-perusahaan/2011/06/10/](http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2216983-pemilihan-letak-perusahaan/2011/06/10/)**. Teori lokasi. (Diakses pada tanggal 10 juni 2014)
- M. Iskandar Soesilo. (2008). **Dinamika Gerakan Koperasi Indonesia**. Jakarta: Rmbooks
- Nusiata Ella. (2013). **Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Di Desa Sebunga Kecamatan Sajingan Besar**. Skripsi tidak diterbitkan. Pontianak: FKIP Untan
- Oktaviana Lestari. (2013). **Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan Angkasa Pura Supadio Pontianak**. Skripsi tidak diterbitkan. Pontianak: Fkip Untan
- Sudarsono dan Edilius. (2007). **Manajemen Koperasi Indonesia**. Jakarta: Rienka Cipta
- Sugoyono. (2012). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: CV Alfabeta
- Suharsimi arikunto. (2012). **Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek**. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Suherman. (2013). **Persepsi Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam Di Desa Wajuk Hulu**. Skripsi tidak dterbit. Pontianak: Fkip Untan
- Supranto dan Nandan Limakrisna. (2011). **Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran**. Edisi 2. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media
- Tony Wijaya. (2011). **Manajemen Kualitas Jasa: Deasin Serqual. Qfd Dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian**. Jakarta: PT Index
- Undang-undang No.17 Tahun 2012, Tentang Perkoperasian, (2013). Jakarta: Sinar Grafika**
- W. Gulo. (2010). **Metode Penelitian**. Jakarta: Grasindo
- Winda, (2010). **Analisis Sikap Anggota Terhadap Keberadaan Koperasi Insan Mandiri Pontianak**. Skripsi tidak diterbitkan. Pontianak: FKIP Untan
- Yenni Patriani Yakub. (2011). **Sejahtera Dengan Koperasi**. Jakarta Timur: PT. Wadah Ilmu